

お客様の事例

ロクシタン グループがパーソナライズと効率化を促進

概要

ロクシタン グループは、自然派オーガニック化粧品を扱う世界的に有名な小売業者で、フランスのプロヴァンスで設立されました。同社は、90 か国に 6 つの自然派美容ブランドと 3,400 店舗以上の小売店を展開しており、大量のマスターデータ (具体的には 30 万品目のマスターデータ) を SAP で管理しています。そしてもちろん、それらの製品を購入するお客様との緊密な関係を構築し、維持することが非常に重要です。

ロクシタン グループは、マスターデータ処理を最適化し、お客様との強固な関係を構築するために、チームの業務を効率化し、優良顧客のパーソナライズを強化するソリューションを必要としていました。

ビジネス上の課題

ロクシタン グループには、上述の優先事項を考慮しつつ、取り組むべき課題が 2 つありました。

1. マスターデータ管理が複雑で時間がかかる
SAP を操作するには、標準の ERP 機能 (手作業で労力がかかり、エラーが発生しやすい) を使うか、さもなければ LSMW (変更作業を IT 部門に依頼する必要がある) を利用する必要がありました。これらの方法では、従業員が自分たちだけで操作することができず、生産性を維持することもできませんでした。大量のデータを管理しなければならない場合は、特にそう言えました。

2. サイロ化された複数のシステムに重複レコードが散在しているため、カスタマーエクスペリエンスに悪影響を与えている

重複レコードの数が多く、重複排除の処理に時間がかかるため、お客様を正確に把握できず、同じ販促物を何度もお客様に送ってしまうことがありました。マーケティング コストが増大し、カスタマー エクスペリエンスに悪影響を与えていました。

L'OCCITANE
EN PROVENCE

業種

小売業

結果

- 臨時スタッフの必要数を削減できた
- 保守コストが下がった
- 自動化により、手動プロセスが必要なくなり、エラーが減った
- 生産性が向上した
- レコードの重複排除に費やす時間を削減できた
- カスタマー エクスペリエンスを向上させるためのターゲティングとパーソナライズを強化できた

ソリューション

[Automate Studio](#)

[Spectrum Quality](#)

[Spectrum Context Graph](#)

“非常に使いやすく、IT 部門のサポートなしにスクリプトの作成や更新を行うことができるため、IT リソースの負担を軽減できます。”

SAP ソリューション担当マネージャー、
Grégory Russo 氏
Groupe L'Occitane

課題 1

マスターデータ管理が複雑で時間がかかる

ソリューション

Automate Studio を使って SAP データの処理時間を 4 分の 1 に短縮

ロクシタン グループでは、実現可能性調査の結果、LSMW のより高速で簡単な代替手段として、Automate Studio が使いやすく信頼性に優れていることを確認できました。SAP ソリューション担当マネージャーの Grégory Russo 氏は次のように述べています。「このツールのもう一つのメリットは、追加の保守作業が不要なことです。非常に使いやすく、ユーザーが自分でスクリプトの作成や更新を行うことができるため、IT リソースの負担を軽減できます」

ロクシタン グループでは、マスターデータの管理者がこのツールの使い方をすぐに習得し、コンピテンシー センターのユーザーをトレーニングしました。マスターデータの管理者は、顧客マスターレコードに 50 件の連絡先を作成するのに、これまで 1 時間かかっていたところ、わずか 4 分で行えるようになりました。

ロクシタン グループは、Automate Studio を使ってプロセスを自動化して、手作業のデータ入力を排除し、データの品質と正確性を向上させました。また、生産性が大きく向上し、臨時従業員の必要数と保守コストを大幅に削減できました。Russo 氏は「フィールドが 3 つある 340 行の更新をわずか 30 分で行うことができます。これまでは手作業で 3 時間以上かかっていたといいます。

「これまでの方法で同じ結果を得るには、SAP で LSMW スクリプトを作成する必要がありました。そして、そのためにはすでに他のプロジェクトに携わっているコンピテンシー センターのリソースを使わなければならなかったでしょう。それを回避できるのは当社にとって大きな利点です」



「Automate Studio を使用すると、ユーザーが SAP のビジネスルールに準拠しながら、データを一括管理できるようになりました」

ロクシタン グループ、SAP ソリューション担当
マネージャー

Grégory Russo 氏

Groupe L'Occitane

課題 2

重複レコードが多いために、カスタマー エクスペリエンスに悪影響があり、コストが増大している

ソリューション

Spectrum Quality と Spectrum Context Graph を使ってパーソナライズを強化

ロクシタンは、重複する顧客レコードとそれが事業に与える影響に対処するために、データレイクとマスターデータ管理 (MDM) システムを構築して、顧客データの分析と制御を向上させることにしました。顧客マスターデータ担当マネージャーの Giang Pham-Dac 氏は次のように述べています。「当社にとってこれは戦略的なプロジェクトであったため、RFP を発行し、徹底的なベンチマークを実施して、いくつかの競合製品を検討しました」

ロクシタンは十分に調査してから Spectrum を選択しました。Spectrum は統合が簡単で、直感的なユーザー インターフェイスを提供し、低い総所有コストを実現している安全なソリューションです。10 個のレコード システムにある顧客データを結合する必要があったため、簡単に統合できることは非常に重要な条件でした。

Spectrum はグラフ データベースで構築されており、従来のリレーショナル データベースよりも柔軟性と俊敏性に優れています。Spectrum を使用すると、顧客の各データ ポイントだけでなく、その関連性を追跡できるため、ロクシタンはマーケティングとカスタマー サービスにおいて、よりパーソナライズされた対応を行えるようになります。

ロクシタンのチームがこの新しいソリューションを導入した結果、顧客レコードの重複排除に必要な時間が 150 分から 5 分未満に短縮され、毎週ではなく毎日実行できるようになりました。

また、マーケティング活動が強化され、購入履歴、場所、好みに基づいてお客様に合わせた提案ができるようになりました。これは素晴らしいことです。

“最善の意思決定はデータに基づいて行われます。ほとんどの場合、業務や分析のプロセスを実行するには、強固で品質の高いデータ基盤を構築し、顧客情報を一元化する必要があります。”

顧客マスターデータ担当マネージャー、
Giang Pham-Dac 氏

ロクシタンは、CRM、e コマース、注文管理、API 管理、カスタマー ケア、支払いシステムなど、19 個のスタンドアロン システムを Spectrum を使って迅速に統合できました。このようなシステムは Spectrum API によって一元的に提供されており、組み込みルールを使って GDPR コンプライアンスを簡単に管理できます。Pham-Dac 氏はさらに「1 回の導入でデータの損失やサイロ化がなくなり、市場での差別化に時間を割けるようになりました」と述べています。

会員が新たに登録されると、ロクシタンのキャンペーン管理システムからその見込み客に案内がすぐに送信されます。こうして、お客様が登録ボタンをクリックした瞬間から、お客様との関係構築を始められるのです。

ロクシタンでカスタマー リーダーと分析責任者を務める Yulia Stepanova 氏は次のように締めくくっています。「当社の生産性と効率は確実に向上しています。お客様について知ることができれば、質が高く、パーソナライズされたスムーズなカスタマー エクスペリエンスを提供できます」